

8. 「一般家庭におけるエネルギー別利用状況及び各エネルギーへの意識調査」調査結果概要図

(実施者:株式会社ザ・トーカイ)

【調査目的・内容】

LPガスとオール電化住宅のイメージや光熱費・エネルギー使用量・満足度を調査・分析し、LPガスがオール電化住宅に優る点と劣る点を明確にし、今後の需要拡大・営業力強化・CS向上に資することを目的とする。

LPガス事業を取り巻く環境の確認

[各種文献等に基づきエネルギー事業におけるLPガス事業の位置づけや方向性を確認した。]

LPガス家庭用需要の現状と意識調査: (有効回収件数:9,589件、回収率:32.0%)

[LPガス家庭用需要における現状の課題を分析した上で、当社需要家に対してガスやオール電化住宅のイメージ等を確認した。]

オール電化世帯の利用実態調査: (有効回収件数:209件、回収率:62.8%)

[ガスやオール電化住宅に対する意識の確認や、オール電化世帯と一般住宅世帯における光熱費等の比較を実施した。]

LPガス販売事業者の収益改善に向けた検討

[LPガス販売事業者の収益構造の変化を分析するとともに、事業多角化についての検討を実施した。]

【調査結果】

LPガス事業を取り巻く環境の確認

現状、CPは高止まりの状況にあり、CP高騰による仕入価格上昇分を小売価格に転嫁せざるを得ない状況となっている。

LPガス家庭用需要の現状と意識調査

「世帯構成の変化」、「住宅性能の向上」、「ガス機器の高効率化」等の要因により、家庭用の単位消費量は減少傾向にある。

ガスに対するイメージとして、「災害時が心配」(39.4%)、「危険である」(29.9%)との回答が上位に挙げられており、LPガスの使用上の注意点等についての周知徹底が必要となっている。

「オール電化住宅の普及」への期待を挙げたLPガス需要家が29.3%に達しており、これらの需要家がオール電化住宅に転換することの無いよう、LPガスの良さをしっかりと伝えることが必要となる。

オール電化世帯の利用実態調査

オール電化住宅におけるLPガスに対するイメージは、「危険である」(64.7%)、「料金が高い」(41.2%)、「環境に悪い」(20.6%)が上位に挙げられている。オール電化ではない一般住宅に比べ、「危険である」、「環境に悪い」はそれぞれ23.9ポイント、15.6ポイント増とその差が顕著となっている。

トータルコスト(設備費+工事費+光熱費)では、オール電化住宅の方が一般住宅よりも10,807円/年、901円/月、経済性に優れているとの結果となっている。

LPガス販売事業者の収益改善に向けた検討

10年前との比較では、仕入コストの増加や単位消費量の減少等により、LPガス販売事業者の収益性は低下傾向にある。

収益の維持・拡大のために「水宅配」、「ホームセキュリティ」、「情報通信」、「モバイル」等のガス外収益事業に取り組むことが求められる。

【課題・対策】

顧客サービスの向上

今後は、より一層、顧客サービスの向上を図り、LPガス需要を守っていくことが求められる。

LPガスに関する情報の周知徹底

LPガスの安全面を中心に周知を図り、ガス離れの防止やLPガスへのイメージアップに努める必要がある。

経費の見直しとガス外収益事業への取り組み

収益率低下に応じたレベルに経費を抑制するとともに、ガス外収益事業による収益拡大を図る必要がある。